

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di tengah Problematika perekonomian, zakat muncul menjadi instrumen pembangunan ekonomi dan menjadi alat atau sistem pengentasan kemiskinan umat di daerah. Zakat memiliki banyak keunggulan dibandingkan instrumen fiskal konvensional lain diantaranya adalah, *Pertama*, Zakat bukanlah bentuk *charity* biasa atau bentuk kedermawanan sebagaimana infaq, wakaf, dan hibah. *Kedua*, potensi zakat yang dapat dikumpulkan dari masyarakat sangat besar. Menurut sebuah sumber, potensi zakat di Indonesia mencapai 20 triliun per tahun. *Ketiga*, zakat mempunyai potensi untuk turut membantu pencapaian sasaran pembangunan nasional. *Keempat*, dana zakat dapat disalurkan secara tepat, efisien, dan efektif sehingga mencapai tujuan zakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>1</sup>

Banyak pemikiran dan teori yang telah di kemukakan oleh para ahli, guna menangani masalah pengentasan kemiskinan. Namun, tidak semua teori dan pemikiran tersebut di implementasikan dan dapat menanggulangi kemiskinan. Di harapkan dengan pengelolaan zakat yang benar dan professional serta pendayagunaan yang secara produktif dapat membantu dalam pengentasan masalah kemiskinan di berbagai daerah.<sup>2</sup>

Untuk meningkatkan tingkat efektifitas dan hasil yang sesuai, zakat harus di kelola secara lembaga sesuai dengan perundangan yang berlaku yaitu, UU No.23

---

<sup>1</sup> Siti Qonita Lutfiyah, *Zakat dan Relevansi Pengelolaannya*, diakses pada tanggal 10 April 2018 dari <http://makro4d.wordpress.com>

<sup>2</sup> Mila Sartika. *Pengaruh Pendayagunaan zakat produktif terhadap pemberdayaan mustahiq pada LAZ yayaan Solo peduli Surakarta*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol. II , No 1, (Juli 2008). Hal 75

tahun 2011 tentang pengelolaan ZIS (*Zakat, infaq, shodaqoh*), bahwa yang dimaksud dengan pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayaan zakat. Serta harus sesuai dengan syariat Islam yang amanah, kemanfaatan, keadilan, memenuhi kapasitas hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.<sup>3</sup>

Lahirnya lembaga-lembaga amil zakat, seharusnya mampu menjadi sebuah harapan bagi para *mustahiq*, serta dapat terselaraskannya masalah kemiskinan dan pengangguran. Namun, harapan ini tidak akan terwujud apabila Lembaga Amil Zakat (LAZ) tidak memiliki orientasi dalam pemanfaatan dana *zakat, infaq, shodaqoh* (ZIS) yang tersedia dan yang diambil secara langsung maupun tidak langsung dari masyarakat. Cara-cara yang dilakukan saat ini umumnya meliputi pembukaan layanan-layanan penerimaan zakat, pemasangan iklan pada media massa dan kontak langsung dengan komunitas-komunitas tertentu. Demikian halnya Lembaga Amil Zakat yang ada di kota Malang yang dari tahun ke tahun muncul dengan harapan ZIS yang dikumpulkan semakin banyak.<sup>4</sup>

Banyaknya LAZ tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang di percaya sehingga, setiap LAZ akan berusaha menunjukan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. Lembaga ini juga akan berusaha menjaga kepuasan *muzakki* dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat.

<sup>4</sup> Ahmad Juwaini, *Tiga Masalah Utama LAZ*, diakses pada tanggal 18 Februari 2018 dari <https://forumzakat.org> [1 Juli 2015].

lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada si penerima zakat (*mustahik*).<sup>5</sup>

Lembaga-lembaga zakat yang ada di kota Malang mempunyai cara yang berbeda-beda dalam melakukan pengumpulan zakat. Dalam hal ini kualitas tingkat pelayanan menjadi acuan untuk menarik minat *muzakki*. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*Excellence*) dalam hal pelayanan kepada pelanggan yang diharapkan pengendalian atas keunggulan tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin hubungan kerja atau *partner* yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan lembaga.<sup>6</sup>

Kepuasan *muzakki* merupakan salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas *muzakki*. Dalam membentuk kepuasan *muzakki*, LAZ perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada *muzakki*. Pelayanan yang baik yang diberikan LAZ akan membentuk suatu persepsi dan harapan yang positif pada *muzakki*, sehingga pihak *muzakki* akan merasa puas dengan pelayanan LAZ tersebut. Kualitas pelayanan yang baik ini nantinya akan menimbulkan stimulan yang baik bagi si *muzakki* dan

---

<sup>5</sup> Sutomo, Muhammad Najib, Setiadi Jhohar, *Pengaruh kualitas pelayanan lembaga amil zakat (LAZ) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (studi kasus: PKPU Yogyakarta)*, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 1, ( Januari 2017), hal 60.

<sup>6</sup> Hamdani, M Pratama. (2015, September-Desember)). *Strategi meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang strategi UPTD pengujian kendaraan bermotor tandes kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor*. Vol 3, Nomer 3. 90-98.

nantinya akan meningkatkan tingkat kepercayaan kepada LAZ dalam mengelola dana yang diberikan oleh pihak *muzakki*.<sup>7</sup>

Selain meningkatkan kepuasan *muzakki*, lembaga amil zakat juga harus memperhatikan prinsip lainnya yaitu transparansi dan akuntabilitas. Badan pengelola zakat termasuk lembaga amil zakat yang dianggap masih belum profesional karena belum menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaannya<sup>8</sup>. Untuk mempertahankan *muzakki* yang telah dimiliki oleh lembaga amil zakat, LAZ harus meningkatkan profesionalitasnya dalam pengelolaan dana zakat. Peningkatan tingkat transparansi dan akuntabilitas LAZ ini diharapkan dapat membuat *muzakki* semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada lembaga amil zakat tersebut.

Hubungan jangka panjang seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa yang diinginkan oleh pelanggan serta memenuhi kebutuhan mereka. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kerja sama yang baik antara pelanggan dengan perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Saat ini perekonomian Indonesia mulai bangkit dengan adanya Organisasi pengelolaan zakat, baik berupa Badan Amil Zakat (BAZ) atau Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang secara hukum disahkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang No.23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Di Banten, melalui program

---

<sup>7</sup> Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah, *Pengaruh kepuasan muzakki, Transparansi, dan akuntabilitas pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas muzakki*, Jurnal ekonomi Islam, Vol 7 No. 2 (Juli-Desember,2016), hal 205-218.

<sup>8</sup> Sri Fadhilah, *Penerapan good governance pada lembaga amil zakat*, (Bandung: Unpad Press, 2012), hal 6.

pemberdayaan masyarakat pesisir sekitar 30 orang mustahik melalui program ekonomi budidaya kerang hijau, tahun 2015 lalu mereka masih mustahik, kini tahun 2017 mereka sudah berzakat.<sup>9</sup> Dari sini dapat di simpulkan bahwasannya program pemberdayaan ekonomi menjadi cara paling efektif memutus rantai kemiskinan dengan catatan program ekonomi harus dilakukan dengan pendampingan yang intensif hingga para mustahik itu mampu berdiri sendiri. Namun pada tahun 2015 terdapat masalah dimana Forum zakat menuntut untuk dilakukan revisi perundang-undangan dan juga mengapresiasi penetapan PP dari Undang-Undang No 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat yang mana relatif cepat. Namun, dinilai masih ada sejumlah hal yang masih mengganjal.

Menurut Presiden direktur dompet dhuafa Ahmad Juwaini, ada tiga masalah utama. *Pertama*, mengenai izin pendirian lembaga amil zakat. Dalam pasal 57, disebutkan lembaga amil zakat didirikan ormas Islam atau lembaga berbadan hukum. Tapi frasa lembaga berbadan hukum itu hilang di pasal 58. Menurutnya, hal ini dapat menimbulkan beda persepsi. Bisa jadi nanti pendirian lembaga amil zakat hanya untuk ormas. *Kedua*, dari Ahmad Juwaini adalah tentang pembentukan perwakilan LAZ Nasional hanya satu perwakilan di setiap provinsi, dan setiap perwakilan itu juga harus mengajukan izin lagi kepada kantor kementerian agama di daerah sebagaimana tersebut pada pasal 62, terutama ayat 2 dan 3. Tentu ini menjadi pertanyaan, karena realitas yang ada menunjukkan bahwa banyak LAZ telah membuka kantor cabang (yang disebut dalam PP ini dengan sebutan perwakilan),

---

<sup>9</sup> Abdurahman Usman, *Bangkit Berdaya karena Zakat*, diakses pada tanggal 9 April 2018 dari <https://ddbanten.org>

lebih dari satu perwakilan pada satu provinsi. *Ketiga*, wewenang audit syariah yang diserahkan kepada kementerian agama, Juwaini mengapresiasi adanya audit. Namun ia mempertanyakan otoritas lembaga pengaudit, bukannya Majelis Ulama Indonesia tetapi kementerian agama. Selama ini perihal syariah seperti dewan syariah perbankan dan sertifikasi halal di pegang Majelis Ulama Indonesia, mengapa untuk lembaga amil zakat dibedakan dari keumuman yang selama ini berlaku?<sup>10</sup>

Pada dasarnya lembaga-lembaga pengelola zakat seperti Badan Amil Zakat (BAZ) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan lembaga *nirlaba* dimana lembaga ini tidak mencari keuntungan dalam tujuan utamanya. Dengan demikian, baik BAZ maupun LAZ tidak didirikan untuk mencari laba, melainkan nilai moralitas yang diusung oleh lembaga itu sendiri. Sumber dana pun melalui donasi masyarakat yang membayar zakat.<sup>11</sup>

Sehingga agar Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) dapat berdaya guna, maka pengelolaan atau manajemennya harus berjalan dengan baik. Kualitas manajemen suatu organisasi pengelola zakat dapat di ukur dengan *Pertama*, Amanah. Sifat Amanah merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh setiap amil zakat. Tanpa adanya sifat ini, maka hancurlah sistem semua yang sudah di bangun. *Kedua*, sikap profesional. Sifat amanah belumlah cukup, harus diimbangi dengan sikap profesionalitas dalam pengelolaanya. *Ketiga*, transparan. Dengan transparanya dalam pengelolaan dana zakat maka kita menciptakan suatu sistem kontrol yang

<sup>10</sup> Ahmad Juwaini, *Tiga Masalah Utama LAZ*, diakses pada tanggal 18 Februari 2018 dari <https://forumzakat.org> [1 Juli 2015].

<sup>11</sup> Eri Sudewo, *Manajemen Zakat*, (Ciputat : Institut Manajemen Zakat, 2004), hal 99.

baik, karena tidak hanya melibatkan pihak intern organisasi saja, tetapi juga akan melibatkan pihak eksternal juga dan dengan transparansi inilah rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan dapat di minimalisasi.<sup>12</sup>

Alasan kenapa peneliti memilih LMI dalam penelitiannya, LMI memiliki sistem pendistribusian dan pendayagunaan yang baik bahkan pada tanggal 25 Agustus 2017 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) memberikan penghargaan kepada Laznas LMI (Lembaga Manajemen Infaq) dalam Baznas Award 2017, penghargaan ini diberikan untuk Lembaga Amil Zakat Nasional kategori Pendistribusian dan Pendayagunaan Terbaik.<sup>13</sup> Dari penjabaran tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui strategi dan sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak LMI sehingga LMI dapat meraih predikat lembaga Laznaz terbaik dalam hal pendistribusian dan pendayagunaan.

Organisasi tersebut bergerak dalam bidang penghimpunan zakat, infaq dan shodaqoh serta memiliki beberapa kegiatan guna untuk mewujudkan masyarakat sekitar yang sejahtera. Organisasi non profit ini adalah organisasi Lembaga Manajemen Infaq (LMI). Lembaga Manajemen Infaq (LMI) adalah lembaga filantropi profesional yang berkhidmat mengangkat harkat martabat masyarakat dhuafa (masyarakat yang kurang mampu) melalui penghimpunan dana ZISWAF (zakat, infaq, shadaqah dan wakaf) masyarakat dan dana *corporate social responsibility* (CSR). Dari sebagian banyak BAZ dan LAZ yang ada.

---

<sup>12</sup> Ria Casmi. *Negara dalam memvitalisasi pengelolaan zakat sebagai upaya strategi menanggulangi kemiskinan di Indonesia.*, Diakses pada tanggal 18 februari 2018 dari <http://legalitas.org>.

<sup>13</sup> *LMI menjadi LAZ dengan pendistribusian dan Pendayagunaan Terbaik Nasional*, diakses pada tanggal 28 Februari 2018 dari <http://lmizakat.org/lmi-menjadi-laz-dengan-pendistribusian-dan-pendayagunaan-terbaik/>

Pada sistem penghimpunan dana, organisasi tersebut memiliki sistem penghimpunan dana yang berasal dari para donatur dan sebagian berasal dari kerjasama antar perusahaan-perusahaan besar di Indonesia. Dana yang berasal dari para donatur, digunakan LMI untuk menunjang program-program yang telah dijalankan seperti program dakwah dan masjid, program pintar, program sehati, program emas serta program yatim. Sedangkan dana dari hasil kerjasama antara perusahaan digunakan untuk program LAZNAS, yakni hasil infaq yang diberikan perusahaan kepada pihak LMI digunakan untuk menyalurkan zakat kepada warga atau masyarakat sekitar.<sup>14</sup>

Lembaga Manajemen Infaq ini memiliki sistem laporan dan penghimpunan dana yang baik dan relevan dalam penerapannya. Dalam pelaksanaannya Lembaga ini menggunakan sistem Akuntansi yang sesuai dengan Islam yang mana Akuntansi menurut Islam pada dasarnya berhubungan dengan pengakuan, pengukuran, pencatatan transaksi, dan pengungkapan hak-hak dan kewajiban secara adil. Suatu laporan keuangan bermanfaat apabila informasi yang disajikan dalam laporan keuangan tersebut dapat di pahami dan relevan tentunya. Laporan keuangan merupakan salah satu sumber informasi yang digunakan oleh bank, perusahaan maupun lembaga keuangan syariah. Pihak LMI juga menerapkan laporan keuangan pada sistemnya antara lain berisi Laporan Neraca, Laporan Perubahan Dana, Laporan Perubahan Aset, Laporan Arus Kas, dan Catatan atas Laporan Keuangan.<sup>15</sup>

Dalam kegiatan operasinya LMI berhasil mengumpulkan dana yang besar serta

<sup>14</sup> *Profil Lembaga Amil Zakat LMI*, diakses pada tanggal 18 februari 2018 dari <http://lmizakat.org>.

<sup>15</sup> Hariyanto, *Penerapan Akuntansi Syariah di LMI Peduli Banua Banjarmasin*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol. 1, (Maret, 2015), hal. 151-163.



menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan-perusahaan besar di Indonesia. Oleh sebab itu Peneliti ingin mengetahui strategi pelayanan apa yang digunakan oleh LMI agar para donatur mau mempercayakan dananya untuk dikelola oleh pihak LMI yang kemudian di salurkan ke yang lebih membutuhkan.

Suatu program penanggulangan kemiskinan dapat dikatakan berperan positif apabila mampu mengurangi beban kemiskinan. Program tersebut belum bisa di katakan mengetahui pengaruh terhadap beban kemiskinan apabila tidak dilakukan kajian dan evaluasi sebelumnya. Pendistribusian zakat yang dilakukan oleh BAZNAS dan LMI bertujuan untuk mengurangi beban kemiskinan dimasyarakat, baik melalui bantuan konsumtif maupun bantuan produktif. LAZ yang amanah, bertanggung jawab dan memiliki tingkat kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan tentunya masyarakat akan puas, serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan dana zakatnya melalui lembaga tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti strategi pelayanan LMI dalam upaya menjaga loyalitas muzakki terhadap LMI di Malang.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah antara lain ;

Bagaimana strategi pelayanan dalam upaya menjaga loyalitas muzakki pada Lembaga Manajemen Infaq di Malang ?

**C. Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui strategi pelayanan Lembaga Manajemen Infaq dalam Upaya menjaga loyalitas muzakki pada Lembaga Manajemen Infaq di Malang..

**D. Manfaat Penelitian.****1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini untuk menambah sumbangan pemikiran terkait strategi pelayanan LMI dalam upaya menjaga loyalitas muzakki terhadap LMI di Malang.

**2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan evaluasi serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Pembahasan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan dengan perincian sebagaimana yang dijelaskan berikut ini :

### **BAB 1 Pendahuluan,**

Menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II Tinjauan Pustaka,**

Membahas landasan teori mengenai strategi pelayanan LMI dalam Upaya menjaga loyalitas muzakki terhadap LMI di Malang. Selain itu dibahas pula penelitian terdahulu terkait dengan strategi pelayanan LMI dalam Upaya menjaga loyalitas muzakki terhadap LMI di Malang.

### **BAB III Metode Penelitian,**

Berisi tentang jenis penelitian, Pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV Hasil Penelitian,**

Menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai analisis terhadap data dan beberapa pengujian yang dilakukan.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran,**

Pada bab terakhir ini penulis mencoba membuat kesimpulan akhir atas apa yang telah diuraikan dan memberikan saran-saran yang mungkin dapat dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya